

Klachtenjaarverslag 2023 – Kinderdagverblijf 't Kleine Volkje

Inleiding

Dit is het klachtenjaarverslag 2023 van kinderdagverblijf 't Kleine Volkje. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2023. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van de klachtenregeling. Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in 2023.

Het klachtenjaarverslag wordt besproken met de PVT en de oudercommissie van 't Kleine Volkje en naar de GGD gestuurd.

't Kleine Volkje heeft in het kader van de wet kinderopvang een in- en externe klachtenregeling. Deze is in 2022 herzien en vernieuwd. De regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. Het klachtenreglement van 't Kleine Volkje is in te zien op onze website www.tkleinevolkje.nl. Ouders worden in de infogids gewezen op het bestaan van het klachtenreglement en waar ze het op de website kunnen vinden.

't Kleine Volkje is lid van de Branchevereniging Kinderopvang en aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Klachtenreglement 't Kleine Volkje

Als een ouder niet tevreden is over iets dat zich op de locatie afspeelt, gaan we bij 't Kleine Volkje ervan uit dat dit zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is, afhankelijk van de situatie, de medewerker op de groep, de planningsmedewerker of de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht ingediend worden.

Indienen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan bij de locatiemanager of via het mailadres info@tkleinevolkje.nl.
- De klacht wordt door de locatiemanager en de klachtencoördinator gelezen. Binnen 10 werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging.
- De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt het Protocol 'Kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang in werking. Dit protocol staat op de website van de locatie. Deze klachtenprocedure komt dan te vervallen.
- Wanneer het een klacht betreft over de locatiemanager kan de klager de klachtencoördinator rechtstreeks benaderen via het emailadres klachtencoordinator@kleinevolkje.nl. Dit geldt idem

dito voor een klacht over de directeur. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat de klacht terecht komt bij de directeur (als de klacht betrekking heeft op de locatiemanager) of bij het bestuur (als het gaat over de directeur).

Interne klachtafhandeling

In onderstaand stappenplan worden de stappen beschreven op welke manier 't Kleine Volkje met een klacht om gaat. In de interne klachtenprocedure 't Kleine Volkje zijn rollen, verantwoordelijkheden en evaluatiemomenten binnen deze procedure beschreven.

- a. De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
- b. De locatiemanager neemt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager.
- c. De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klager kan hier zowel schriftelijk als telefonisch over worden geïnformeerd. Dit wordt bij het eerste contactmoment na het indienen van de klacht afgestemd.
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- e. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Wie dit hoor-wederhoor toepast is afhankelijk van de klacht.
- f. De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld.
- g. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De klager ontvangt deze reactie van de locatiemanager of van de klachtencoördinator.
- h. Als de klacht gaat over de locatiemanager is de directeur verantwoordelijk voor het afhandelen van de klacht zoals hierboven beschreven. Als de klacht gaat over de directeur, dan zal het bestuur van de Stichting Vrije Peutergroep die houder is van kinderopvang 't Kleine Volkje voor de afhandeling zorgen.

Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van 't Kleine Volkje te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van 't Kleine Volkje heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij 't Kleine Volkje indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij 't Kleine Volkje heeft ingediend.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en 't Kleine Volkje zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

Voor meer informatie en contactgegevens geschillencommissie zie www.degeschillencommissie.nl

Voor meer informatie en contactgegevens Klachtenloket Kinderopvang zie www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Klachtenjaarsverslag

Alle klachten die wij schriftelijk ontvangen nemen we anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Deze bespreken we met de oudercommissie en de PVT. Voor ouders is het klachtenjaarsverslag inzichtelijk op de website. Ook zijn we verplicht om het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD te sturen. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt 't Kleine Volkje geen klachtenjaarsverslag op.

Klachten 2023

In 2023 heeft kinderopvang 't Kleine Volkje twee officiële klachten per mail ontvangen. Bij het landelijke Klachtenloket Kinderopvang zijn vanuit Stichting Vrije Peutergroep Zeist (houder van kinderopvang 't Kleine Volkje) in 2023 geen klachten ontvangen.

Klacht 1:

Inhoud klacht: Kind struikelt over boomwortel en bezeert zich in het gezicht.

Onderzoek en gesprekken: Kinderdagopvang 't Kleine Volkje heeft een grote bostuin, waar overal wortels, bomen en boomstammen zijn. Dat neemt niet weg dat we erg begaan zijn met de veiligheid van de kinderen en de tuin regelmatig controleren op risico's, die we niet willen nemen.

In gesprek met moeder is uitgelegd dat onze tuin niet "struikelvrij" is, dat we dit niet nastreven en we ook zo hebben beschreven in ons pedagogisch beleid. Naar aanleiding van haar klacht hebben we de tuin wel nog een keer extra keer gecontroleerd.

Uitkomst en vervolg: Na aanleiding van klacht is de tuin opnieuw nagelopen en zijn er een aantal obstakels verwijderd. In de terugkoppeling aan moeder wel benoemd, dat er nog steeds wortels zijn waarover een kind kan struikelen, maar dat dit ook hoort bij een grote natuurtuin, die onze opvang ook zo aantrekkelijk maakt.

Moeder bevestigt schriftelijk dat ze content is hoe haar klacht is opgepakt en afgehandeld.

Klacht 2:

Inhoud klacht: Ouders maken melding dat pedagogisch medewerker in de overdracht heeft geschreven dat ze hun kindje in een bakerslaapzak op de buik in bed te slapen heeft gelegd. Ouders hadden toestemming gegeven dat kind op buik mag slapen, maar dan in een gewone slaapzak.

Onderzoek en gesprekken: Volgens het slaapbeleid van kinderopvang 't Kleine Volkje is bakeren en buikslapen een buitengewone handeling. Op 't Kleine Volkje mogen alleen kinderen gebakerd

worden, die zich niet zelf op de buik kunnen draaien en waar een toestemmingsformulier door ouders is ondertekend. Dit houdt uiteraard ook in dat je een gebakerd kind niet op de buik legt.

Uit gesprek met betreffende collega blijkt dat dat zij op de hoogte was van dit beleid, maar uiteindelijk toch een andere keuze heeft gemaakt. Ze dacht dat het mocht door de baker-slaapzak aan een kant los te maken en het kind nauwgezet in de gaten te houden.

Ook met ouders zijn er twee gesprekken gevoerd! In het eerste gesprek hebben ze hun melding toegelicht en verteld hoe het volgens hun is gegaan. In een tweede gesprek met ouders hebben we uitkomst van ons onderzoek verteld en welke maatregelen we gaan nemen.

Uitkomst en vervolg: Er is besloten om voor collega een functioneringstraject op te starten. In dit traject wordt ze nog een keer bijgeschoold over alle belangrijke veiligheidsaspecten. Tijdens dit functioneringstraject zal collega niet worden ingezet op een babygroep.

Ouders waren tevreden met de genomen maatregel en vonden ons handelen adequaat. Ze uitten de wens om van groep te veranderen. Gelukkig kon dit qua bezetting en hebben we hun kind overgeplaatst naar een ander groep.

Ouder hebben schriftelijk bevestigd dat ze content zijn met afhandeling klacht en hun kind nu weer vol vertrouwen naar de opvang brengen.